

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGUNA DALAM PENGGUNAAN e-SPT MASA PPN
(Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

HANUM ADAWYA
0942010035

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2012

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGGUNA DALAM PENGGUNAAN e-SPT MASA PPN
(Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)

Disusun Oleh:
HANUM ADAWYA
0942010035

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 10 Desember 2012

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji
1. Ketua

Dra. Ety Dwi Susanti M.Si
NIP.196805011994032001

Dra. Ety Dwi Susanti M.Si
NIP.196805011994032001
2. Sekretaris

Dra. Sonja Andarini M.Si
NIP.196503261993092001
3. Anggota

Susi Hariyawati S.Sos M.Si
NIP.196402151991032001

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati M.Si
NIP.195507181983022001

VARIABEL - VARIABEL YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGUNA DALAM PENGGUNAAN e-SPT MASA PPN
(Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)

Disusun Oleh :

HANUM ADAWYA
0942010035

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNA DALAM PENGGUNAAN e-SPT MASA PPN

(Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)

Oleh:

HANUM ADAWYA

ABSTRAKSI

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis, merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengelola informasi. Peran TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel – variabel yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penggunaan e-SPT masa PPN di wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perilaku Pengguna dalam penggunaan e-SPT masa PPN sedangkan variabel independen yaitu tingkat kemudahan, kecepatan, dan keamanan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah Wajib Pajak Badan yang menggunakan e-SPT masa PPN di wilayah KPP Surabaya Rungkut. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS Vers 16.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa variabel Tingkat Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna e-SPT. Koefisien Determinasi (R^2) yang dihasilkan dari analisis regresi sebesar 0,569, yang berarti bahwa variabel Tingkat Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan mampu menjelaskan variabel Perilaku Pengguna sebesar 56,9%. Sedangkan sisanya sebesar 43,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Keywords : Perilaku Pengguna, e-SPT, dan Sistem Informasi Keperilakuan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Variabel – Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna dalam Penggunaan e-SPT Masa PPN (Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)”.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan pengarahan serta dorongan sejak awal hingga akhir penyusunan Skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Kedua orang tua yang tercinta, keluarga tercinta dan semua tersayang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan baik materiil maupun spiritual.
6. Bapak Erry S. Dipawinangun selaku kepala KPP Pratama Surabaya Rungkut yang telah meluangkan waktunya untuk membantu memberi data dalam penyusunan laporan ini.

Demikian laporan Skripsi ini disusun dan penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Surabaya, Desember 2012

Penulis

Persembahan



Skripsi ini KuPersembahkan untuk alm. Ayah dan Umiku tercinta, saudara – saudaraku, seseorang yang tersayang atas do'a dan semangatnya, Almamater UPN "Veteran" Jawa Timut, dan All of My Friends ADBIS '09 yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTARGAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	11
2.2.2 Pengertian Sistem	14
2.2.3 Pengertian Informasi	14

2.2.4	Pengertian Manajemen	15
2.2.5	Dimensi Sistem Informasi	16
2.2.6	Sistem Informasi Berdasarkan Dukungan Kepada Pemakai	18
2.2.7	Pengertian Pajak	20
2.2.7.1	Pengertian Wajib Pajak	22
2.2.7.2	Pengertian NPWP	22
2.2.7.3	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) dan e-SPT	22
2.3	Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi	32
2.3.1	Model Teori Prilaku Pengguna	33
2.3.1.1	Technology Acceptance Model (TAM)	33
2.3.1.2	Theory of Reasoned Action (TRA) atau Teori Aksi Rencana	35
2.3.1.3	Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)	36
2.3.2	Variabel-variabel Penelitian	36
2.3.2.1	Tingkat Kemudahan	37
2.3.2.2	Kecepatan (Speed)	38
2.3.2.3	Keamanan (Security)	39
2.3.2.4	Perilaku Pengguna (User Behavior)	40
2.4	Kerangka Berpikir	41
2.5	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.1.1	Variabel Penelitian	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	45
3.1.3	Pengukuran Variabel	47
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	48

3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel	49
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.3	Jenis Data dan Pengumpulan Data	51
3.3.1	Jenis data.....	51
3.3.2	Sumber Data.....	51
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
3.4.1	Teknik Analisis	52
3.4.1.1	Uji Validitas.....	52
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	53
3.4.1.3	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.4.1.4	Analisis Pengujian Asumsi Klasik.....	55
3.4.2	Pengujian Hipotesis	58
3.4.2.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	58
3.4.2.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1.	Gambaran Umum dan Penyajian Data	62
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Peneitian	62
4.1.2.	Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Rungkut.....	63
4.1.3.	Lokasi Penelitian.....	65
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.2.1.	Deskriptif Karakteristik Responden.....	65
4.2.2.	Penyajian Data Hasil Kuesioner	66
4.3.	Analisis dan Uji Hipotesis	69

4.3.1. Uji Validitas.....	69
4.3.2. Uji Realibilitas	71
4.3.3. Analisis Data	72
4.3.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.3.5. Pengujian Hipotesis	79
4.3.5.1. Uji F (Uji Simultan)	79
4.3.5.2. Uji t (Uji Parsial).....	81
4.4. Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Pengguna e-SPT.....	5
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Usaha Responden.....	65
Table 4.2 Hasil Tanggapan Responden Variabel Tingkat Kemudahan X_1	66
Table 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kecepatan X_2	67
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keamanan X_3	68
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pengguna Y.....	69
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	70
Tabel 4.7 Uji Realibilitas.....	71
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.9 Hasil Nilai Variance Inflation Variabel Bebas.....	75
Tabel 4.10 Hasil Nilai korelasi Spearman's rho.....	75
Tabel 4.11 Nilai Durbin Watson.....	78
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji F.....	80
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji t.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dimensi Sistem Informasi.....	17
Gambar 2.2 Aliran Informasi pada Sistem Pemrosesan Transaksi.....	19
Gambar 2.3 Diagram Alur Aplikasi e-SPT.....	31
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas.....	76
Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	79
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan H_0 dan Penolakan H_0 Uji F.....	81
Gambar 4.4 Kriteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_1	83
Gambar 4.5 Kriteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_2	84
Gambar 4.6 Kriteria Daerah Penerimaan atau Penolakan Variabel X_3	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Rekapitulasi Data Kuesioner
Lampiran	2	Karakteristik Responden Frequencies
Lampiran	3	Rekapitulasi Data Kuesioner untuk Uji Validitas
Lampiran	4	Rekapitulasi Data Kuesioner untuk Uji Realibilitas
Lampiran	5	Hasil Regresi Linier Berganda
Lampiran	6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran	7	Hasil Uji Hipotesis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Variabel – Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna dalam Penggunaan e-SPT Masa PPN (Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)”.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan pengarahan serta dorongan sejak awal hingga akhir penyusunan Skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Kedua orang tua yang tercinta, keluarga tercinta dan semua tersayang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan baik materiil maupun spiritual.
6. Bapak Erry S. Dipawinangun selaku kepala KPP Pratama Surabaya Rungkut yang telah meluangkan waktunya untuk membantu memberi data dalam penyusunan laporan ini.

Demikian laporan Skripsi ini disusun dan penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Surabaya, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTARGAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	11
2.2.2 Pengertian Sistem	14
2.2.3 Pengertian Informasi	14

2.2.4	Pengertian Manajemen	15
2.2.5	Dimensi Sistem Informasi	16
2.2.6	Sistem Informasi Berdasarkan Dukungan Kepada Pemakai	18
2.2.7	Pengertian Pajak	20
2.2.7.1	Pengertian Wajib Pajak	22
2.2.7.2	Pengertian NPWP	22
2.2.7.3	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) dan e-SPT	22
2.3	Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi	32
2.3.1	Model Teori Prilaku Pengguna	33
2.3.1.1	Technology Acceptance Model (TAM)	33
2.3.1.2	Theory of Reasoned Action (TRA) atau Teori Aksi Rencana	35
2.3.1.3	Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)	36
2.3.2	Variabel-variabel Penelitian	36
2.3.2.1	Tingkat Kemudahan	37
2.3.2.2	Kecepatan (Speed)	38
2.3.2.3	Keamanan (Security)	39
2.3.2.4	Perilaku Pengguna (User Behavior)	40
2.4	Kerangka Berpikir	41
2.5	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.1.1	Variabel Penelitian	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	45
3.1.3	Pengukuran Variabel	47
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	48

3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel	49
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel	50
3.3	Jenis Data dan Pengumpulan Data	51
3.3.1	Jenis data.....	51
3.3.2	Sumber Data.....	51
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	52
3.4.1	Teknik Analisis	52
3.4.1.1	Uji Validitas.....	52
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	53
3.4.1.3	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.4.1.4	Analisis Pengujian Asumsi Klasik.....	55
3.4.2	Pengujian Hipotesis	58
3.4.2.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	58
3.4.2.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1.	Gambaran Umum dan Penyajian Data	62
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Peneitian	62
4.1.2.	Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Rungkut.....	63
4.1.3.	Lokasi Penelitian.....	65
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.2.1.	Deskriptif Karakteristik Responden.....	65
4.2.2.	Penyajian Data Hasil Kuesioner	66
4.3.	Analisis dan Uji Hipotesis	69

4.3.1. Uji Validitas.....	69
4.3.2. Uji Realibilitas	71
4.3.3. Analisis Data	72
4.3.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.3.5. Pengujian Hipotesis	79
4.3.5.1. Uji F (Uji Simultan)	79
4.3.5.2. Uji t (Uji Parsial).....	81
4.4. Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNA DALAM PENGGUNAAN e-SPT MASA PPN

(Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut)

Oleh:

HANUM ADAWYA

ABSTRAKSI

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis, merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengelola informasi. Peran TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel – variabel yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penggunaan e-SPT masa PPN di wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perilaku Pengguna dalam penggunaan e-SPT masa PPN sedangkan variabel independen yaitu tingkat kemudahan, kecepatan, dan keamanan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah Wajib Pajak Badan yang menggunakan e-SPT masa PPN di wilayah KPP Surabaya Rungkut. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS Vers 16.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa variabel Tingkat Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna e-SPT. Koefisien Determinasi (R^2) yang dihasilkan dari analisis regresi sebesar 0,569, yang berarti bahwa variabel Tingkat Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan mampu menjelaskan variabel Perilaku Pengguna sebesar 56,9%. Sedangkan sisanya sebesar 43,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Perilaku Pengguna, e-SPT, dan Sistem Informasi Keperilakuan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis, merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengelola informasi. Peran TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan - laporan yang diperlukan. (Analisis dan Disain Sistem Informasi, Jogiyanto, 2005 : 11). Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu alat yang membantu dalam menyediakan informasi bagi penerimanya dan untuk membantu dalam pengambilan keputusan bagi manajemen didalam operasi perkantoran sehari-hari dan informasi yang layak untuk pihak luar perkantoran.

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk didalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan. Kemajuan teknologi dalam teknologi kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis. Arsip elektronik juga dimanfaatkan oleh departemen keuangan untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya.

Di dibidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah diimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik dimanfaatkan oleh DJP untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya. Ini merupakan suatu pemberharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah bagian dari reformasi perpajakan (tax reform), khususnya pada administrasi perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP).

Saat ini sekitar 70 % APBN Indonesia (UU No 22 tahun 2011 tentang APBN Tahun 2012) dibiayai oleh pajak. Penerimaan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak dan merupakan sumber utama pendapatan negara terbesar dalam pembiayaan

pemerintah dan pembangunan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Oleh karena itu, Peranan penerimaan pajak bagi suatu negara khususnya di negara Indonesia menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan. Lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah DJP dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Target penerimaan pajak senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Dirjen Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

DJP melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Salah satu reformasi kebijakan tersebut dengan diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-45/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak

salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan, khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (hard copy) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (human error) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh petugas pajak (fiskus).

Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu fasilitas pajak dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan adalah e-SPT yang merupakan aplikasi (software) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Penggunaan e-SPT dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan WP diharapkan akan meningkat.

Penelitian mengenai Prilaku WP Badan untuk menggunakan e-SPT di KPP Pratama Surabaya Rungkut khususnya WP Badan masih belum maksimal, akan tetapi dari tahun 2007 – 2012 terus menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak pengguna e-SPT. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 .

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Pengguna e-SPT

Tahun	Wajib Pajak		Pertumbuhan (%)	
	Badan	Orang Pribadi	Badan	Orang Pribadi
2007	1461	71	-	-
2008	1808	102	23,75	43,66
2009	1862	125	27,45	76,06
2010	1918	131	31,28	84,51
2011	4099	352	180,56	395,77
2012	3263	462	123,34	550,70

Ket : Data Tahun 2012 Sampai dengan September 2012

Sumber : KPP Pratama Surabaya Rungkut

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa e-SPT lebih banyak digunakan oleh Wajib Pajak Badan dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi. e-SPT memberikan fasilitas yang lebih mudah dan praktis, tetapi mengapa justru Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas yang diberikan DJP tersebut belum maksimal. Maka dari itu, Prilaku Wajib Pajak dalam menggunakan e-SPT ini menarik untuk diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai penerapan e-SPT khususnya e-SPT masa PPN. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Tingkat Kemudahan, Kecepatan, dan Keamanan. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada WP Badan di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Mengingat Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang dalam satu masa pajak melakukan transaksi lebih dari 25

transaksi diwajibkan untuk menggunakan e-SPT sebagaimana tercantum dalam PER-45/PJ/2010 tentang bentuk, isi dan tata cara pengisian serta penyampaian SPT Masa PPN bagi PKP yang menggunakan pedoman penghitungan pengkreditan pajak masukan yang menerbitkan nota retur atau nota pembatalan dengan jumlah lebih dari 25 dokumen dalam 1 masa pajak, diwajibkan menggunakan e-SPT.

Penggunaan e-SPT diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pemasukan (input) data dan mempercepat pembentukan data base pajak keluaran dan pajak masukan sehingga dapat dijadikan bahan referensi (optimalisasi pemanfaatan data pajak). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Variabel - Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna dalam Penggunaan e-SPT Masa PPN (Studi di Wilayah KPP Pratama Surabaya Rungkut).”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dirumuskan beberapa masalah berikut ini :

1. Apakah Tingkat Kemudahan, Kecepatan dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Perilaku Pengguna?
2. Apakah Tingkat Kemudahan, Kecepatan dan Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap Perilaku Pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan Tingkat Kemudahan, Kecepatan dan Keamanan terhadap Perilaku Pengguna.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial Tingkat Kemudahan, Kecepatan dan Keamanan terhadap Perilaku Pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain dapat dikelompokkan dalam dua katagori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis (empiris) :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat bagi ilmu pengetahuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian dibidang sistem informasi yang dapat digunakan sebagai indikator dalam penerimaan dan penggunaan TI.
2. Hasil penelitian memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dibidang sistem informasi berdasarkan penerapan yang ada dalam penggunaan TI.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak KPP Pratama Surabaya Rungkut khususnya dan Direktorat Jendral Pajak pada umumnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan Wajib Pajak serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang.
2. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan moderen di KPP Pratama Surabaya Rungkut dan salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian khususnya mengenai penggunaan e-SPT.